

Determinazione n. 13/2013

PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2013

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 9 maggio 2013;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/Cons con la quale sono stati approvati gli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi della Legge n. 248/06;

visto il Regolamento dell'Organo di vigilanza approvato da Telecom Italia e dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi del punto n. 7.24 dei citati Impegni (di seguito "il Regolamento");

considerate le misure attuative degli Impegni approvati con la Delibera n. 718/08/CONS, sinora realizzate da Telecom Italia in ottemperanza della tempistica indicata nella Proposta di Impegni medesima;

considerate le iniziative di vigilanza e di verifica sinora intraprese dall'Organo di vigilanza nei confronti di Telecom Italia, ai sensi e nei modi previsti dalla Delibera e dal Regolamento sopra citati, nonché i provvedimenti di natura amministrativa e organizzativa rivolti alla gestione interna del lavoro, assunti dall'Organo medesimo per assicurarne la piena operatività sotto il profilo funzionale e istituzionale;

tenuto conto della metodologia di lavoro che ha contraddistinto l'operato dell'Organo di vigilanza, teso complessivamente a rafforzare il ruolo di impulso e di stimolo verso una sempre più efficace realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni;

considerata l'opportunità di consolidare anche nel corso del 2013 detta modalità di lavoro, assicurando le puntuali attività istituzionali di verifica e di vigilanza sui comportamenti di Telecom Italia e sviluppando, nel contempo, ulteriori iniziative per approfondire e valutare più analiticamente i principali argomenti oggetto di trattazione;

vista la Delibera 600/11/CONS con cui l'Autorità Garante cessa il monitoraggio delle risultanze dei Gruppi di Impegni nn. 2, 7, 8, 9 e 10 per la constatata piena e corretta attuazione;

considerato parimenti che AGCom nella citata Delibera, pur prendendo atto della corretta attuazione dei Gruppi di Impegni nn. 1, 3, 4, 5 e 6 prosegue le attività di monitoraggio circa l'efficacia delle misure adottate;

ravvisata la ancora non completa adesione da parte di tutti gli Operatori alternativi ai sistemi di Delivery previsti al Gruppo di Impegni n.1;

attesa la natura ripetitiva dei processi di delivery ed assurance nonché la conseguente necessità di mantenere attiva la sorveglianza degli indicatori di misura del funzionamento della Parità di Trattamento relativa ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4;

visto il recente avvio della commercializzazione di servizi ultrabroadband in tecnologia FTTCab e le conseguenti necessità di assicurare le attività di vigilanza prescritte dal Gruppo di Impegni n. 9;

considerata la sensibilità dei temi afferenti al Gruppo di Impegni n. 2 e la necessaria verifica delle azioni poste in essere da Telecom Italia per garantire il rispetto dei principi in esso contenuti;

considerata ai fini dell'effettivo rispetto del principio di trasparenza, la rilevanza delle informazioni comunicate all'Organo di vigilanza e al mercato relative all'evoluzione dei Piani Tecnici di qualità e sviluppo della rete di accesso, di cui ai Gruppi di Impegni 5 e 6, anche e soprattutto alla luce delle attuali attività di migrazione dei servizi bitstream verso la piattaforma Ethernet nonché il *rollout* del piano di diffusione della nuova rete FTTCab;

riconosciuta la necessità di pianificare le principali attività dell'Organo di vigilanza per l'anno 2013 con riferimento ai citati Gruppi di Impegni;

considerata altresì l'esigenza di promuovere la trasparenza e l'efficacia dell'attività dell'Organo di vigilanza, nonché degli obiettivi programmatici e dei risultati che si intende conseguire;

giudicato che l'obiettivo di trasparenza è più efficacemente raggiunto attraverso un adeguato livello di informazione pubblica circa il piano delle attività che saranno intraprese dall'Organo di vigilanza nel corso del 2013;

ritenuto, a tal fine, opportuno specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2013, disponendone, altresì, la pubblicazione sul sito web dell'Organo di vigilanza;

ritenuto opportuno, infine, riservarsi l'avvio di ogni ulteriore attività o azioni considerate utili al compimento dei fini preposti;

udita la relazione del Presidente;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. E' approvato il "Piano delle Attività – Anno 2013" allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante, contenente i piani di azione e i principali interventi dell'Organo di vigilanza programmati per l'anno 2013.
2. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario Generale di comunicare il Piano di cui al punto 1 all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e alla Società Telecom Italia S.p.A., disponendone, altresì, la pubblicazione sul sito web dell'Organo medesimo.

Roma, 9 maggio 2013

IL PRESIDENTE

Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



Allegato alla Determinazione n. 13/2013

ORGANO DI VIGILANZA SULLA PARITA' DI ACCESSO ALLA RETE DI TELECOM ITALIA

Consolidamento dei risultati raggiunti, prosecuzione e ampliamento della attività di vigilanza

Piano delle attività – Anno 2013

Indice

LE VERIFICHE CONDOTTE DALL'ORGANO DI VIGILANZA NEL PRIMO MANDATO DI ATTIVITÀ	2
ATTIVITÀ DI VIGILANZA SPECIFICHE PROGRAMMATE PER L'ANNO 2013	4
VERIFICA DEI PROCESSI DI DELIVERY NGN	4
ATTIVITÀ DI VIGILANZA SUL PROCESSO DI DELIVERY DELLE LINEE IN RAME	5
VERIFICA DELL'APPLICAZIONE DEL CODICE COMPORTAMENTALE E DEL SISTEMA DEGLI INCENTIVI PER IL PERSONALE DI OA E NWS ..	5
RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI RELATIVI AL GDI. 3	6
VERIFICHE KPI RELATIVI AL GRUPPO DI IMPEGNI N.4	6
VERIFICHE SULL'EFFICACIA DEI PROCESSI DI MANUTENZIONE DELLA RETE: ON-GOING	7
VERIFICHE SULL'EFFICACIA DEI PROCESSI DI MANUTENZIONE DELLA RETE: LA SATURAZIONE DEGLI IMPIANTI BROADBAND E GLI ASPETTI EVOLUTIVI	7
VERIFICHE SULL'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE AL MERCATO RELATIVA AI PROCESSI DI PIANIFICAZIONE DELLA RETE	8
ANALISI DEI PROCESSI DI DELIVERY ED ASSURANCE	8

Le verifiche condotte dall'Organo di vigilanza nel primo mandato di attività

Sulla base delle prescrizioni contenute nella Delibera n. 718/08/CONS, l'Organo di vigilanza ha verificato, nel corso del primo mandato, la corretta esecuzione degli Impegni, non solo da un punto di vista formale, ma anche sostanziale. In particolare, l'Organo di vigilanza ha condotto numerose analisi tese a verificare se le esigenze di parità di accesso e di trattamento fossero compiutamente soddisfatte dai comportamenti assunti da Telecom Italia.

Queste verifiche hanno assunto come punto di partenza la documentazione prodotta da Telecom Italia e periodicamente trasmessa all'Organo di vigilanza secondo le tempistiche fissate dagli Impegni; progressivamente, poi, sono state arricchite da informazioni e dati acquisiti attraverso la formulazione di apposite richieste e/o ispezioni e verifiche condotte in loco. Tali verifiche sono sintetizzate nella seguente tabella:

Impegni	Principali verifiche e azioni svolte dall'OdV nel corso del primo mandato triennale
Nuovo Processo di Delivery dei servizi SPM, modalità operative aggiuntive per la gestione dei servizi di Colocazione e nuovi sistemi di gestione dei clienti Wholesale	• analisi dei motivi di fallimento degli Ordinativi di Lavoro degli Operatori alternativi e di Telecom Italia Retail sul processo di delivery (Progetto "Analisi KO") • analisi comparativa per la verifica della Parità di Trattamento interna/esterna nella gestione degli Ordinativi di Lavoro per i mercati Bistream, ULL e WLR e per i corrispondenti servizi per la clientela Retail di Telecom Italia • verifica dell'avvio del Nuovo Processo di delivery <i>on site</i> attraverso l'analisi delle procedure informatiche realizzate per la gestione degli Ordinativi di Lavoro • applicazione del Nuovo Processo di Delivery: controlli presso le strutture operative di Open Access per la verifica del funzionamento del sistema di "accodamento" degli Ordinativi di Lavoro nei casi di saturazione di risorse di rete (c.d. "Coda Unica")
Nuovo sistema di incentivi e Codice comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale	• verifica della correlazione del sistema degli incentivi manageriali al contenuto degli Impegni, conformemente alle raccomandazioni formulate in materia dall'Organo di vigilanza • analisi dell'efficacia dei corsi di formazione sulla parità di trattamento destinati ai dipendenti di Open Access e National Wholesale Services

	• verifica della corretta applicazione del Codice Comportamentale, così come integrato secondo le indicazioni dell'Organo di vigilanza • verifica del grado di soddisfazione degli OLO che acquistano da Telecom Italia servizi intermedi • verifica della corretta applicazione della procedura di accesso degli OLO ai dati in possesso della Funzione Wholesale per finalità di azione e tutela giurisdizionale
Monitoraggio delle performance per i servizi SPM e garanzie di trasparenza	• certificazione dei dati pubblicati trimestralmente • verifica delle formule di calcolo utilizzate per la redazione dei rapporti • verifica a campione (anche con visite <i>on-site</i> sui centri operativi) dei dati elementari che concorrono alla determinazione dei <i>Key Performance Indicators</i> • verifica degli indicatori contenuti nel paniere dei <i>Key Performance Indicators</i>
Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso	• verifica delle attività di bonifica permutatori • verifica dei piani di qualità della Rete e dell'efficacia delle azioni messe in campo da Open Access per la riduzione del tasso di guasto • raccomandazioni per una celere revoca dello stato di saturazione e conseguente riapertura alla vendita di servizi bitstream di circa 500 centrali • introduzione di un sistema di preallarme in grado di segnalare le centrali prossime alla saturazione • analisi e raccomandazioni di revisione dei processi di pianificazione delle saturazioni degli impianti DSLAM • raccomandazioni per una migliore qualità della comunicazione al mercato delle date di disponibilità degli impianti desaturati
Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso	• raccomandazioni per una migliore qualità della comunicazione al mercato dei piani di sviluppo della rete in fibra ottica
Riduzione del contenzioso con gli utenti	• verifica dell'applicazione effettiva di un modello organizzativo analogo a quello della conciliazione paritetica realizzata d'intesa con le Associazioni dei consumatori, anche alle procedure conciliative che si svolgono presso i Comitati Regionali delle Comunicazioni (Co.Re.Com) e le Camere di commercio • verifica della introduzione nel sistema di premi e incentivi per il management interessato, di obiettivi correlati alla significativa riduzione delle istanze di conciliazione pendenti alla data di approvazione degli Impegni

Attività di vigilanza specifiche programmate per l'anno 2013

Anche per l'anno 2013 l'Organo di vigilanza intende esercitare le attività di monitoraggio delle informazioni pubblicate da Telecom Italia, nonché effettuare verifiche ispettive presso le unità operative di Open Access (AOL) con l'obiettivo di rafforzare il ruolo di impulso e di stimolo verso una sempre più efficace realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni in ottica di trasparenza e parità di accesso. In particolare, con tale attività si intende:

- proseguire la verifica della *Parità di Trattamento* relativa all'esercizio del processo di delivery per le linee tradizionali e FTTCab, testandone al tempo stesso l'efficacia e l'efficienza nel periodo, presidiando simultaneamente l'implementazione dei sistemi a supporto del processo stesso (Gruppi di Impegni nn. 1 e 9);
- mantenere attiva la sorveglianza degli indicatori di misura del funzionamento della Parità di Trattamento relativa ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4;
- assicurare il rispetto del principio di trasparenza, monitorando in maniera analitica le informazioni comunicate all'Organo di vigilanza e al mercato relative all'evoluzione dei Piani tecnici di qualità e sviluppo della rete di accesso, di cui ai Gruppi di Impegni 5 e 6.
- verificare l'applicazione del Gruppo di Impegni n. 2 relativamente ai servizi NGN.

Accanto a questi interventi, l'Organo di vigilanza si riserva di avviare ogni ulteriore azione o forme di intervento utili al compimento dei propri fini e dei compiti assegnategli.

Verifica dei processi di Delivery NGN

Gruppo di Impegni di riferimento: 1, 9

Attività da svolgere: Verifica della *Parità di Trattamento* relativa all'implementazione dei sistemi a supporto del processo di delivery per le linee NGN.

Descrizione: Con l'ampliamento degli Impegni alle nuove reti ultra broadband (ai sensi del Gruppo di Impegni n.9) si rende necessario verificare che siano stati rispettati tutti i requisiti formulati nel Gruppo di Impegni n.1 nell'implementazione dei sistemi OSS, con particolare riferimento ai meccanismi di accodamento degli ordinativi di lavoro nei casi di saturazione delle risorse di rete (Nuovo Processo di Delivery).

Periodo di svolgimento: da luglio 2013.

Attività di vigilanza sul processo di delivery delle linee in rame

Gruppo di Impegni di riferimento: 1

Attività da svolgere: Verifica della *Parità di Trattamento* relativa all'esercizio del processo di delivery per le linee in rame relativamente ai servizi bitstream/ADSL e ULL-WLR/fonia.

Descrizione: Prosecuzione delle attività 2012 relative al processo di installazione per tutti i servizi fonia e ADSL con particolare focalizzazione sulla gestione dei casi di accodamento degli ordini di lavoro in mancanza di risorse di rete per saturazione degli impianti.

Periodo di svolgimento: da aprile sino a dicembre 2013 con analisi degli ordinativi e visite on site sulle AOL con un maggior numero di casi di attivazioni di coda unica.

Verifica dell'applicazione del codice Comportamentale e del sistema degli incentivi per il personale di OA e NWS

Gruppo di Impegni di riferimento: 2, 9

Attività da svolgere: Verifica dell'applicazione del Gruppo di Impegni n.2 relativamente ai servizi NGN.

Descrizione: In seguito alla realizzazione e commercializzazione di servizi NGN wholesale e retail, si dovrà verificare l'aggiornamento

- della declinazione degli MBO per il management di Open Access e National Wholesale Service
- del *Codice Comportamentale* del personale di Open Access e National Wholesale Service
- dell'addestramento dei tecnici di Open Access

Periodo di svolgimento: da marzo a dicembre 2013

Richiesta di certificazione degli indicatori relativi al Gdl. 3

Gruppo di Impegni di riferimento: 3

Attività da svolgere: Verifica dell'attendibilità del set di indicatori (KPI) condiviso tra AGCom, Telecom Italia e Operatori alternativi e relativi alla misura della Parità di trattamento ed accesso alla rete.

Descrizione: In seguito alla richiesta di reingegnerizzazione del set di KPI identificati per la misura della Parità di trattamento, si renderà necessario richiedere a Telecom Italia di procedere alla certificazione dei valori prodotti per ciascuno degli indicatori. Se Telecom Italia dovesse ritenere opportuno il riutilizzo degli strumenti di certificazione messi a punto nel corso del 2010 e 2011 su richiesta dell'OdV, sarà possibile procedere alla verifica della correttezza formale dei campioni utilizzati ai fini certificatori.

Periodo di svolgimento: seconda metà 2013 e comunque in seguito all'approvazione del nuovo paniere KPI da parte di AGCom ed al conseguente aggiornamento dell'ambiente di validazione dei campioni di certificazione.

Verifiche KPI relativi al Gruppo di Impegni n.4

Gruppo di Impegni di riferimento: 4

Attività da svolgere: Verifica mensile dei report relativi al set di indicatori (KPI) condiviso tra AGCom, Telecom Italia e Operatori alternativi e relativi alla misura della Parità di trattamento ed accesso alla rete.

Descrizione: Prosecuzione delle attività di monitoraggio mensili con la redazione di appositi rapporti relativi all'andamento delle performance dei singoli KPI. In caso di significativi scostamenti delle prestazioni da parte di Open Access riservate ai clienti Telecom Italia rispetto ai clienti wholesale, sarà possibile aprire eventuali istruttorie di approfondimento.

Periodo di svolgimento: da gennaio a dicembre 2013.

Verifiche sull'efficacia dei processi di manutenzione della Rete: On-Going

Gruppo di Impegni di riferimento: 5

Attività da svolgere: Bilancio dei risultati sin qui ottenuti circa l'abbattimento della guastabilità degli impianti bonificati nell'ambito del progetto *On-Going*.

Descrizione: Verifica dell'abbattimento del tasso di ripetitività dei guasti sugli impianti oggetto di bonifica On-Going. Verifica dei parametri di ripetitività sugli impianti retail e wholesale.

Periodo di svolgimento: da gennaio a dicembre 2013 .

Verifiche sull'efficacia dei processi di manutenzione della Rete: la saturazione degli impianti broadband e gli aspetti evolutivi

Gruppo di Impegni di riferimento: 5

Attività da svolgere: Verifica dello stato di saturazione degli apparati DSLAM anche in considerazione del cambiamento di tecnologia della rete di backhauling da ATM ad Ethernet.

Descrizione: Verifica settimanale dello stato di saturazione degli apparati DSLAM, delle aree di centrale solo ATM o ATM ed Ethernet chiuse alla vendita per la verifica dei livelli di apertura della libera concorrenza su tutto il territorio nazionale. Verifica puntuale relativa al rispetto delle date degli interventi di desaturazione pianificati.

Periodo di svolgimento: da gennaio a dicembre 2013.

Verifiche sull'efficacia della comunicazione al mercato relativa ai processi di pianificazione della Rete

Gruppo di Impegni di riferimento: 6

Attività da svolgere: Verifica del livello quantitativo e qualitativo delle informazioni rese al mercato relativamente al deployment della rete NGN.

Descrizione: Verifica dello stato di avanzamento delle attività di realizzazione della rete NGN e della tempestività e completezza delle informazioni pubblicate sul portale Wholesale.

Periodo di svolgimento: da gennaio a dicembre 2013 .

Analisi dei Processi di Delivery ed Assurance

Gruppo di Impegni di riferimento: 1, 5

Attività da svolgere: Analisi dei processi interni ed esterni con conseguente verifica delle prestazioni assicurate.

Descrizione: Comparazione delle prestazioni dei processi; verifica dei gap relativi alla migrazione verso un modello di Eol.

Periodo di svolgimento: secondo semestre 2013